

# ارتباط هوش هیجانی، عدالت سازمانی و رضایت از شغل با تعهد سازمانی کارکنان بیمارستان پورسینای شهر رشت

\*علیرضا حاتم سیاهکل محله (MA)<sup>۱</sup> - سجاد رضایی (PhD Candidate)<sup>۲</sup> - دکتر شاهرخ یوسفزاده چابک (MD)<sup>۳</sup> - آتوسا ریحانیان (MA)<sup>۴</sup>

\*نویسنده مسئول: گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، بندرعباس، ایران

پست الکترونیکی: hatam.ha@gmail.com

تاریخ دریافت مقاله: ۹۳/۱۱/۰۴ تاریخ ارسال: ۹۴/۰۱/۰۵ تاریخ پذیرش: ۹۴/۰۲/۲۴

## چکیده

مقدمه: ملاک برتری سازمان‌ها نسبت به هم، وضعیت کارکنان شاغل در آنها هستند که میزان وفاداری و پیمان‌شان باعث می‌شود وظایف محوله را با کیفیت بالاتری انجام دهند. حساس بودن این جستار در بیمارستان‌ها می‌تواند کانون توجه باشد.

هدف: تعیین ارتباط هوش هیجانی، عدالت سازمانی و رضایت از شغل با تعهد سازمانی کارکنان بزرگ‌ترین بیمارستان ترومایی شمال کشور (پورسینا)

مواد و روش‌ها: طرح پژوهشی، پیمایشی و از نوع دوره‌ای و جامعه‌آماري دربرگیرنده همه پزشکان، پرستاران، کارکنان بخش رادیولوژی، اداری و نیروهای خدماتی بیمارستان دولتی پورسینای شهر رشت در سال ۱۳۹۱ بود. ۲۱۶ نفر به شیوه نمونه‌گیری سهمیه‌ای انتخاب شدند و به پرسشنامه‌های اطلاعات جمعیت‌شناختی، هوش هیجانی، عدالت سازمانی، رضایت از شغل و تعهد سازمانی پاسخ دادند. کلیه داده‌ها با نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۶ تحلیل شد.

نتایج: تحلیل رگرسیون چندگانه نشان داد سه متغیر پیش‌بینی‌کننده آگاهی اجتماعی ( $\beta=0/334$ ،  $P<0/0001$ )، عدالت مراوده‌ای ( $\beta=0/286$ ،  $P<0/0001$ ) و مدت تحصیل ( $\beta=-0/248$ ،  $P<0/0001$ ) به‌طور معنی‌داری توانستند ۱۹٪ از واریانس مشترک نتایج تعهد سازمانی را تبیین کنند ( $F=15/037$ ،  $P<0/0001$ ).

نتیجه‌گیری: تعهد سازمانی عامل اساسی موثر بر کیفیت خدمات بیمارستانی بوده و گردانندگان این مراکز درمانی می‌توانند با تقویت آگاهی اجتماعی و رعایت عدالت مراوده‌ای بویژه در کارکنان دارای تحصیلات بالا سطوح تعهد سازمانی را در آنان ارتقا بخشند. نتایج این مطالعه مورد بحث قرار گرفته است.

کلید واژه‌ها: بیمارستان‌های دانشگاهی / رضایت شغلی / هوش هیجانی

مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان، دوره بیست و چهارم شماره ۹۶، صفحات: ۴۱-۳۰

## مقدمه

متغیر، تقویت‌کننده نگرش مثبت کارکنان به سازمان است (۲). همچنین، پژوهش‌های پیشین نشان داده‌اند که سازمان‌هایی با اعضای دارای میزان بالای تعهد سازمانی، معمولاً از عملکرد بالاتر، غیبت و دیرکرد کمتری از سوی کارکنان خود برخوردارند (۳و۱).

دو تن از محققان برجسته به نام‌های آلن و مایر (Mayer and Allen) (۴) انواع تعهد سازمانی را در قالب سه بعد، تعریف و اندازه‌گیری کرده‌اند. این سه بعد شامل تعهد عاطفی (Affective commitment) مجموعه تعلق خاطر به یک سازمان است که از طریق پذیرش ارزش‌های سازمانی و تمایل به ماندگاری به وجود می‌آید؛

از شاخص‌های سنجش میزان برتری سازمان‌ها نسبت به هم، کارکنان شاغل در آن سازمان‌ها هستند که میزان وفاداری و پیمان‌شان باعث می‌شود وظایف محوله را با کیفیت بالاتری انجام دهند. این امر موجب افزایش کارکرد، بهره‌وری و اثربخشی سازمان می‌شود. کارکنان در محیط‌های متلاطمی مانند بیمارستان برای ارائه بهترین کیفیت نگهداری بیماران با کمینه منابع درگیرند و پایه نظام‌های بهداشتی-درمانی را تشکیل می‌دهند (۱). اهمیت مطالعه تعهد سازمانی (organizational commitment) بدان جهت است که وجود آن در بین کارکنان می‌تواند نتایج سودبخشی برای سازمان داشته باشد، زیرا این

۱. مربی گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، بندرعباس، ایران

۲. گروه روانشناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

۳. مرکز تحقیقات ترومای جاده‌ای، دانشگاه علوم پزشکی گیلان، رشت، ایران

تعهد هنجاری (Normative) (احساس دین و الزام به ماندن در سازمان) و تعهد پیوسته (Continuance) (مبتنی بر فعالیت در سازمان و نداشتن تمایل به ترک آن به دلیل هزینه‌ها و زیان‌هایی است که از ترک سازمان نصیب فرد می‌شود) تعریف شده‌است. تأثیر مثبت تعهد سازمانی بر عملکرد سازمان‌ها در بسیاری از پژوهش‌ها تأیید شده و دستاورد بیشتر مطالعات نشان داده که افراد دارای تعهد سازمانی کمتر، خروج از کار و غیبت از کار بیشتری را مرتکب می‌شوند (۵). همچنین، نداشتن تعهد سازمانی می‌تواند باعث تعارض با نیازهای فردی، خانوادگی، کاهش دلبستگی به یادگیری، تنزل حس سپاسداری، دادگری و امنیت شغلی و افزایش استرس و تنش در روابط با همکاران شود (۶) از سوی دیگر مطالعات پیشین نشان داده که افزایش تعهد سازمانی باعث ارتقای عملکرد مثبت، خشنودی شغلی و بازده سازمانی شده و غیبت و خروج از کار را کاهش می‌دهد (۳).

بی‌گمان نیروی انسانی ماهر و کارآمد، یکی از مهم‌ترین ابزارها برای رسیدن به هدف‌های سازمانی است. در این راستا هوش هیجانی (Emotional Intelligence) دیدگاه جدیدی درباره پیش‌بینی عوامل مؤثر بر موفقیت و همچنین پیشگیری اولیه از اختلال روانی کارکنان فراهم می‌کند (۷). گل‌من (Golman) در تعریف هوش هیجانی، آن را مهارتی می‌داند که دارنده آن می‌تواند از طریق خودآگاهی، روحیه خود را کنترل کند، از راه خود مدیریتی آن را بهبود بخشد، با همدلی تأثیر آنها را درک کند و از طریق مدیریت روابط به شیوه‌ای رفتار کند که روحیه خود و دیگران را بالا ببرد (۸). همچنین هوش هیجانی به‌طور گسترده بر رفتار کاری شامل کار گروهی، گسترش استعدادها، نوآوری، کیفیت خدمات و وفاداری مشتریان اثرگذار بوده و می‌تواند باعث رضایت شغلی و تعهد سازمانی شود (۷ و ۹).

در این زمینه تحقیقات کایروچی (Ciarrochi) نشان داد که همه شاخص‌های توانمندی هیجان و عوامل تنش‌زا، پیش‌بینی‌کننده سلامت اجتماعی و روانی هستند (۱۰). لوینز (Lyons) و همکاران (۱۱) به این نتیجه رسیدند که بین موفقیت شغلی و مؤلفه‌های هوش هیجانی ارتباط مثبت و معنی‌دار وجود دارد؛ به گفته‌ی دیگر، افزایش زیرمؤلفه‌های هوش هیجانی باعث افزایش

موفقیت شغلی می‌گردد. در این راستا پژوهش گولریوز (Güleriüz) و همکاران (۹) بر پرستاران نشان داد که هوش هیجانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی به‌طور مستقیم ارتباط دارد (۱۷). در ایران نیز اقدسی و همکاران به نتایجی مشابه دست یافته و نشان دادند هوش هیجانی به‌طور مستقیم و غیرمستقیم باعث کاهش استرس شغلی و افزایش رضایت و تعهد سازمانی می‌گردد (۱۲).

مطالعه عدالت (Justice) در محیط کار در سال‌های اخیر رشد چشم‌گیری داشته (۱۳) و به علت گستردگی پیامدهای رعایت عدالت، بررسی آثار درک از عدالت در سازمان‌ها توجه بسیاری از محققان منابع انسانی، رفتار سازمانی و روانشناسی سازمانی/ صنعتی را به خود جلب کرده‌است (۱۴). اجزای عدالت سازمانی را عدالت توزیعی (Distributive Justice) (رعایت انصاف، برابری و نیاز در توزیع حقوق، پاداش، مزایا و امکانات)، عدالت رویه‌ای (Procedural Justice) (به رعایت اصولی نظیر همسانی، نداشتن سوءگیری در تصمیم‌گیری‌ها، رعایت ارزش‌های اخلاقی) و عدالت تعاملی (International Justice) مرتبط با جنبه‌های فرایند ارتباطات (همچون ادب، صداقت و احترام بین فرستنده و گیرنده، واکنش‌های شناختی، احساسی و رفتاری نسبت به مدیریت) تشکیل می‌دهند (۱۵). پژوهش‌های گذشته در این زمینه نشان‌دهنده آن است که فرایندهای عدالت نقش مهمی در سازمان ایفا می‌کنند و ممکن است با تأثیر بر باورها، احساس، نگرش‌ها و رفتار کارکنان منجر به تعهد بالاتر آنها نسبت به سازمان و رفتار شهروندی فرانش آنها شود (۱۷-۱۵). در این مورد گل پرور و همکاران در جمعیت پرستاران و بهیاران زن دریافتند که عدالت توزیعی می‌تواند از نقش منفی استرس و خطر شغلی در کاهش تعهد سازمانی بکاهد (۱۸). در جمعیت‌های بیمارستانی و پرستاری نیز یافته‌ها مبین آن است که بین عدالت سازمانی و تعهد سازمانی و رضایت شغلی ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد (۱۹-۱۷).

در دنیای امروز رضایت شغلی Job Satisfaction مهم‌ترین عامل موفقیت نیروی انسانی بوده و از آن میان تلاش مدیریت در جهت حفظ و نگهداری منابع انسانی ایجاد رضایت در کارکنان و

### مواد و روش‌ها

روش تحقیق، پیمایشی از نوع مقطعی بود. جامعه آماری این پژوهش را همه پرستاران، پزشکان و کارکنان بخش رادیولوژی، اداری و خدماتی شاغل در بیمارستان دولتی پورسینای شهر رشت در سال ۱۳۹۱ تشکیل می‌دادند. تعداد جامعه آماری  $N=1024$  نفر بود و روش نمونه‌گیری سهمیه‌ای (Quota Sampling) برای انتخاب کارکنان بکار رفت. در این پژوهش تلاش شد به دلیل وجود گروه‌های مختلف با آوردن کلیه اجزای شناخته شده جامعه آماری به نمونه فراگیری داده شود. در تعیین حجم نمونه از فرمول برآورد میانگین صفت در جامعه استفاده شد (۲۶). با جایگذاری انحراف معیار متغیر تعهد سازمانی کارکنان بیمارستان‌های دولتی معادل ۱ براساس مطالعه مشابه گذشته (۱۷) در فرمول حجم نمونه و در نظر گرفتن میزان اطمینان  $0.99$  ( $z=2.57$ ) و خطای قابل تحمل ( $d^2$ )  $0.04$ ، حجم نمونه ۱۶۵ نفر برآورد شد که برای دقت بیشتر با در نظر گرفتن میزان افت (Drop out)  $30\%$ ، حجم نمونه نهایی به ۲۱۵ نفر افزایش یافت.

### ابزارهای پژوهش

برای تحقیق از چهار پرسشنامه استاندارد استفاده شد. پرسشنامه هوش هیجانی (Emotional Intelligence): این پرسشنامه توسط برادبری و گریوز (۲۰۰۵) ساخته و در سال ۱۳۸۴ توسط گنجی برای استفاده به زبان پارسی ترجمه و آماده‌سازی شد (۲۷). این پرسشنامه ۲۸ پرسش و چهار زیرمقیاس دارد شامل: خود آگاهی (۶ گویه)، خود مدیریتی (۹ گویه)، آگاهی اجتماعی (۵ گویه)، و مدیریت رابطه (۸ گویه) که در پایان از جمع کل نمره مهارت‌ها، نمره کل هوش هیجانی بدست می‌آید. هریک از گویه‌ها ۶ مقیاس دارد که ارزش هر مقیاس بسته به سوال متفاوت بوده و بین ۱ تا ۶ متغیر است. کمینه و بیشینه نمره‌ها برای هر مهارت‌ها بین ۱۰ تا ۱۰۰ است. تحلیل پایایی آزمون با ضریب آلفای کرونباخ برای هریک از زیر مقیاس‌ها بین  $0.87$  تا  $0.89$  و برای کل پرسشنامه هوش هیجانی کل  $0.88$  افزون بر آن برای تعیین اعتبار، این آزمون به همراه

پیش‌گیری از ناخشنودی آنان بوده و همچنین عاملی مهم در شیوه کارکرد و کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان بیمارستان مانند پرستاران شمرده شده‌است (۲۰). سازمان‌های بهداشتی و درمانی بویژه بیمارستان‌ها به علت اهمیت وظایفی که در پیشگیری، درمان و مراقبت از بیماران بر عهده دارند جایگاه ویژه‌ای در جامعه دارند و رضایت شغلی به عنوان یکی از عوامل مهم در تمایل به ماندن کادر بیمارستانی به ویژه پرستاران در شغل خود قلمداد شده‌است (۲۱). مطالعات گذشته خاطرنشان ساخته‌اند که عوامل فردی، شغلی، سازمانی و فراسازمانی بر تعهد سازمانی موثرند؛ از آن‌میان، رضایت شغلی بر تعهد سازمانی کارکنان تاثیر چشمگیری دارد (۲۲). نورمن و وو (Norman and Wu)، رابطه رضایت شغلی و تعهدسازمانی را رابطه‌ای دو طرفه و مثبت می‌دانند (۲۳) و در جمعیت‌های پرستاری و بیمارستانی نیز نتایج مشابهی ارائه شده‌است (۲۴، ۲۵).

در زمینه عوامل موثر بر تعهد سازمانی پژوهش‌های گوناگونی صورت گرفته. اما پژوهش‌ها در مورد عوامل تاثیرگذار بر تعهد سازمانی در لایه‌های مختلف کارکنان بیمارستانی محدود است و یافته‌ها بایستگی اهمیت تعهد سازمانی در محیط‌های بیمارستانی را بیش از پیش مشخص می‌کند. با توجه به گستردگی و تنوع کادر پرسنلی در محیط‌های بیمارستانی و توجه به آرا و خواسته‌های آنان و نیز شکاف تحقیقاتی موجود، این پژوهش بر آن است هدف‌های زیر را بررسی کند؛ الف: عوامل مرتبط با تعهد سازمانی کارکنان بیمارستان، ب: مهم‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌های تعهد سازمانی برپایه ابعاد هوش هیجانی، ابعاد عدالت سازمانی و ابعاد رضایت شغلی در بیمارستان و این که در این میان عوامل جمعیت‌شناختی چه نقشی در سطوح تعهد سازمانی کارکنان (کاهش یا افزایش آن) ایفا می‌کنند یافته‌های این پژوهش می‌تواند ضرورت اجرای آن را تضمین کرده و طرح مداخله‌ای مناسبی برای پاسخ به راه‌های افزایش تعهد سازمانی در محیط‌های بیمارستانی ارائه دهد.

مستمر ۰/۷۴ تا ۰/۷۳ و هنجاری ۰/۷۸ تا ۰/۶۷ بدست آمده است (۳۱). در پژوهش حاضر پایایی هر یک از خرده مقیاس‌ها در ۲۱۶ نفر بررسی و برای خرده مقیاس عاطفی ۰/۷۰، مستمر ۰/۸۳ و هنجاری ۰/۷۱ و تعهد کل ۰/۷۹ محاسبه شد. اما برای پاسخگویی به پرسش‌های پژوهش تنها نمره کل تعهد سازمانی تحلیل آماری باشد.

**پرسشنامه شاخص توصیف شغلی (Job Descriptive Index (JDI):** این پرسشنامه در دانشگاه کرنل از سوی هالین، کندال و اسمیت (Hulin and Kendal and Smith) در سال ۱۹۶۹، ساخته شده و از رایج‌ترین و دقیق‌ترین پرسشنامه‌ها برای سنجش میزان رضایت شغلی است (۳۲). این پرسشنامه دارای زیر مقیاس‌های نوع کار (۱۰ گویه) سرپرست (۱۰ گویه) همکاران (۸ گویه) ارتقاء سازمان (۵ گویه) حقوق و مزایا (۶ گویه) بوده و روش نمره‌گذاری آن براساس یک مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) است. از ۲- تا ۲+ نمره برای هر ماده اختصاص می‌یابد و مجموع نمرات در هر بعد، میزان خشنودی در آن بعد را نشان می‌دهد، و نمره‌ای که از مجموع پنج بعد به دست می‌آید به عنوان نمره کل محسوب می‌شود. کمینه نمره نشان‌دهنده خشنودی پایین و بیشینه آن نشان‌دهنده خشنودی بالاست. در ایران پایایی درونی کل ۰/۷۵ و برای خرده مقیاس‌ها از ۰/۷۳ تا ۰/۸۵ گزارش شده است. کندال و هالین (به نقل از ۳۱) اظهار داشته اند که نتایج این شاخص با سایر ابزارهای اندازه‌گیری رضایت شغلی، همبستگی مستقیم و معنی‌دار دارند. در پژوهش ما پایایی درونی این پرسشنامه در ۲۱۶ نفر به روش آلفای کرونباخ برای ابعاد رضایت کلی ۰/۷۸، رضایت از کار ۰/۷۳، سرپرست ۰/۷۴، همکار ۰/۷۵، ارتقاء ۰/۷۶ و پرداخت ۰/۷۶ بدست آمد.

مکان پژوهش بیمارستان پورسینای شهر رشت بود که یکی از بزرگ‌ترین بیمارستان‌های ترومای کشور است و علاوه بر استان گیلان پذیرای بیماران از سایر استان‌های همجوار هم هست. این بیمارستان همچنین در فهرست بیمارستان‌های برتر کشور از نظر استقرار حاکمیت بالینی قرار دارد. همه ابزارها در این پژوهش

آزمون هوش هیجانی بار-ان در یک گروه ۹۷ نفری اجرا شد که ضریب همبستگی مثبت و قوی ۰/۶۸ برای آن بدست آمد (۲۷). سرانجام ضرایب آلفای کرونباخ برای هریک از خرده مقیاس‌های خود آگاهی ۰/۷۸ و خودمدیریتی ۰/۷۵ و آگاهی اجتماعی ۰/۸۱ و مدیریت روابط ۰/۷۵ و هوش هیجانی کل ۰/۹۰ محاسبه شد.

**پرسشنامه عدالت سازمانی (Organizational Justice Questionnaire):** این پرسشنامه توسط نیهولف و مورمن (Niehoff and Moorman) (۲۸) ساخته و توسط شکر کن و نعیمی (۲۹) برای استفاده به زبان فارسی، ترجمه و آماده‌سازی و از سه خرده مقیاس تشکیل شده است که عبارتند از: عدالت توزیعی (۵ ماده). عدالت رویه‌ای (۶ ماده) و عدالت تعاملی (۹ ماده). از جمع این سه گستره نیز عدالت سازمانی کلی بدست می‌آید. هر یک از ماده‌های پرسشنامه ۵ گزینه (کاملاً مخالف=۱، مخالف=۲، بی‌نظر=۳، موافق=۴ و کاملاً موافق=۵) دارد. این پرسشنامه ۲۰ سؤال دارد که کمینه و بیشینه نمره‌ها بین ۲۰ تا ۱۰۰ است. نمره ۲۰ تا ۴۶ نشان دهنده عدالت سازمانی پایین و نمره ۴۷ تا ۷۴ نشان‌دهنده عدالت سازمانی متوسط و نمره ۷۵ تا ۱۰۰ نشان دهنده عدالت سازمانی بالاست. ضریب پایایی درونی این پرسشنامه در تحقیقات گذشته به روش آلفای کرونباخ برای هر یک از خرده مقیاس‌های توزیعی ۰/۷۴، رویه‌ای ۰/۷۵ و تعاملی ۰/۸۷ گزارش شد (۳۰). ضرایب آلفای کرونباخ برای هریک از خرده مقیاس‌های توزیعی ۰/۸۵، رویه‌ای ۰/۸۰ و تعاملی ۰/۷۱ و عدالت کل ۰/۹۱ بدست آمد.

**پرسشنامه تعهد سازمانی (Organizational Commitment Questionnaire):** این پرسشنامه در سال ۱۹۹۱ توسط آلن و مایر (Allen and Mayer) گردآوری شده است (۴). این ابزار ۲۴ پرسش دارد و سه خرده مقیاس تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری را شامل می‌شود. هر یک از این خرده مقیاس‌ها ۸ سؤال دارد. همچنین از این پرسشنامه در تحقیقات مختلفی استفاده شده است. اعتبار و روایی این پرسشنامه در تحقیقات گذشته برای هریک از خرده مقیاس‌های عاطفی ۰/۸۸ تا ۰/۸۶،

توسط یک کارشناس ارشد مدیریت منابع انسانی پخش می‌شد، به هریک از کارکنان توضیح و راهنمایی لازم برای تکمیل آزمون‌ها داده می‌شد. نوشتن نام در پرسشنامه الزامی نبود و کلیه داده‌های کارکنان محرمانه تلقی می‌شد. پس از گردآوری پرسشنامه‌ها، داده‌ها به رایانه منتقل و با آزمون‌های آماری توصیفی (میانگین، انحراف معیار، دامنه تغییرات) و همچنین ضریب همبستگی پیرسون و دو رشته‌ای نقطه‌ای (برای متغیرهای دومی‌زانی) برای سنجش میزان همبستگی بین متغیرها بررسی شد. در پایان از رگرسیون چندگانه **Multiple Regression Analysis** به روش گام به گام (Stepwise) برای گردآوری الگوی پیش‌بینی تعهد سازمانی استفاده شد. آنالیز همه داده‌ها با نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۶ با میزان معنی‌داری پذیرفتنی  $\alpha < 0/05$  انجام شد.

## نتایج

از ۲۲۰ پرسشنامه پخش شده، ۲۱۶ پرسشنامه توسط کارکنان بیمارستان تکمیل و تجزیه و تحلیل شد. این تعداد آزمون‌های تکمیل شده به خوبی حجم نمونه مورد نیاز ( $n=215$ ) را پوشش می‌داد. ۴۵٪ نمونه‌ها بین ۲۲ تا ۳۰ سال، ۴۰٪ بین ۳۱ تا ۴۰ سال و ۱۵٪ ۴۱ تا ۵۶ سال داشتند. همچنین، ۵۱٪ نمونه‌ها ۱ تا ۵ سال، ۲۸٪ ۶ تا ۱۰ سال، ۱۱٪ ۱۱ تا ۱۵ سال و ۱۰٪ ۱۶ تا ۲۹ سال پیشینه کاری داشتند. مشخصات جمعیت‌شناختی شرکت‌کنندگان در جدول ۱ نشان داده شده‌است. همچنین، شاخص‌های آمار توصیفی برای متغیرهای پیش‌بینی‌کننده در جدول ۲ نشان داده شده‌است.

جدول ۱. مشخصات جمعیت شناختی کارکنان بیمارستان دولتی پورسینا ( $n=216$ )

| متغیرها | فراوانی (n) | درصد (%) |
|---------|-------------|----------|
| جنسیت   |             |          |
| مرد     | ۷۷          | ۳۶/۶     |
| زن      | ۱۳۹         | ۶۴/۴     |

## وضعیت تاهل

|                           |     |      |
|---------------------------|-----|------|
| معجرد                     | ۶۴  | ۳۰   |
| متاهل                     | ۱۵۱ | ۷۰   |
| <b>رشته تحصیلی</b>        |     |      |
| غیر دانشگاهی              | ۷۱  | ۳۲/۹ |
| پزشک                      | ۵   | ۲/۳  |
| پرستاری                   | ۸۶  | ۴۰   |
| مدیریت                    | ۲   | ۱/۴  |
| رایولوژی                  | ۱۷  | ۸    |
| حسابداری                  | ۱   | ۰/۵  |
| فیزیولوژی                 | ۲   | ۰/۹  |
| سایر                      | ۳۰  | ۱۴   |
| <b>رده شغلی</b>           |     |      |
| پزشکی                     | ۱۳  | ۲/۵  |
| پرستاری                   | ۹۴  | ۴۵/۵ |
| اداری                     | ۳۱  | ۱۵   |
| رادیولوژی                 | ۱۰  | ۵    |
| خدماتی                    | ۶۸  | ۳۲   |
| <b>تطبیق شغل با مدرک</b>  |     |      |
| دارد                      | ۱۵۱ | ۷۰   |
| ندارد                     | ۶۵  | ۳۰   |
| <b>میزان حقوق</b>         |     |      |
| زیر ۴۰۰ هزار تومان        | ۲۲  | ۱۰   |
| بین ۴۰۰ تا ۷۰۰ هزار تومان | ۱۳۳ | ۶۱   |
| بیشتر از ۷۰۰ هزار تومان   | ۶۱  | ۲۹   |
| <b>وضعیت استخدامی</b>     |     |      |
| شرکتی                     | ۱۱  | ۰/۵  |
| قرارداد                   | ۱۴۹ | ۰/۶۹ |
| پیمانی                    | ۴۱  | ۰/۱۹ |
| رسمی                      | ۱۳  | ۰/۰۶ |
| بی‌پاسخ                   | ۲   | ۰/۰۱ |
| <b>میزان تحصیلات</b>      |     |      |
| بی‌سواد                   | ۳   | ۱/۴  |
| زیر دیپلم                 | ۲۵  | ۱۱/۶ |
| دیپلم                     | ۴۳  | ۱۹/۹ |
| فوق دیپلم                 | ۱۴  | ۶/۵  |
| لیسانس                    | ۱۱۲ | ۵۱/۹ |
| فوق لیسانس                | ۷   | ۳/۲  |
| پزشک                      | ۵   | ۲/۳  |
| متخصص                     | ۷   | ۳/۲  |

جدول ۲. شاخص‌های آمار توصیفی میانگین، انحراف معیار و دامنه تغییرات برای متغیرهای پژوهش

| متغیرها          | دامنه تغییرات | میانگین | انحراف استاندارد |
|------------------|---------------|---------|------------------|
| سن (سال)         | ۲۲-۵۶         | ۳۲/۷۳   | ۶/۹              |
| سابقه کاری (سال) | ۱-۲۹          | ۷/۲۸    | ۵/۶۹             |
| مدت تحصیل (سال)  | ۴-۲۲          | ۱۴/۳۱   | ۳/۳۸             |
| خود آگاهی        | ۱۰-۹۵         | ۲۷/۶۶   | ۶/۵۳             |
| خود مدیریتی      | ۲۲-۵۴         | ۳۸/۴۱   | ۶/۵۱             |
| آگاهی اجتماعی    | ۱۳-۳۰         | ۲۲/۶۳   | ۳/۶۴             |
| مدیریت روابط     | ۱۵-۴۸         | ۳۵/۵۲   | ۶/۶۵             |
| هوش هیجانی کل    | ۶۶-۱۹۹        | ۱۲۴     | ۱۸/۸۲            |
| رضایت شغلی کل    | ۵۸-۱۱۰        | ۱۶/۹۰   | ۲۶/۱۷            |
| رضایت از کار     | ۲۰-۱۹         | ۵/۱۸    | ۸/۳۳             |
| رضایت از سرپرست  | ۷۱-۱۲         | ۷/۲۶    | ۸/۲۷             |
| رضایت از همکار   | ۶۴-۱۳         | ۵/۵۷    | ۷/۳۵             |
| رضایت ارتقاء     | ۱۰-۱۰         | ۰/۷۱    | ۵/۳۲             |
| رضایت پرداخت     | ۱۲-۱۲         | -۱/۹۱   | ۶/۴۶             |
| عدالت سازمانی کل | ۲۵-۹۷         | ۶۶/۶۴   | ۱۳/۵۷            |
| عدالت توزیعی     | ۶-۲۵          | ۱۴/۵۹   | ۳/۸۳             |
| عدالت رویه‌ای    | ۷-۳۰          | ۲۰/۶۲   | ۴/۳۴             |
| عدالت مراوده‌ای  | ۱۰-۴۵         | ۳۱/۴    | ۷/۳۴             |
| تعهد سازمانی     | ۶۸-۱۶۷        | ۱۰۶     | ۱۵/۳۷            |

مؤلفه‌های  
هیجانی

مؤلفه‌های  
رضایت شغلی

مؤلفه‌های  
عدالت سازمانی

ماتریس ضرایب همبستگی پیرسون برای کلیه متغیرهای پژوهش در جدول ۳ آمده است. همان‌طور که در جدول دیده می‌شود در تحلیل‌های دو متغیره از ۲۰ متغیر، ۱۱ متغیر رابطه قوی معنی‌دار با تعهد سازمانی دارد که قوی‌ترین رابطه با آگاهی اجتماعی ( $r=0/283$ ) و کم‌ترین رابطه معنی‌دار با خودآگاهی ( $r=0/152$ ) بدست آمد. از عوامل جمعیت‌شناختی تنها متغیر مدت تحصیلات ( $r=-0/180$ ) رابطه منفی معنی‌داری ( $p<0/05$ ) با تعهد سازمانی نشان داد. همچنین، بین ابعاد هوش هیجانی و خودآگاهی ( $r=0/152$ ) رابطه مثبت و معنی‌دار ( $P<0/01$ )، خودمدیریتی ( $r=0/273$ )، آگاهی اجتماعی ( $r=0/283$ )، مدیریت روابط ( $r=0/250$ ) و هوش هیجانی کل ( $r=0/282$ ) رابطه مثبت و معنی‌داری ( $P<0/0001$ ) با تعهد سازمانی داشتند. همچنین، بین ابعاد عدالت سازمانی، عدالت مراوده‌ای

( $r=0/186$ ) رابطه مثبت و معنی‌داری ( $P<0/01$ ) و نمره کل عدالت سازمانی ( $r=0/176$ ) رابطه مثبت و معنی‌دار ( $P<0/05$ ) با تعهدسازمانی داشتند. بین ابعاد رضایت شغلی، رضایت از کار ( $r=0/209$ )، رضایت از سرپرست ( $r=0/203$ ) ارتباط مثبت و معنی‌داری ( $P<0/01$ ) و نمره کل رضایت شغلی ( $r=0/175$ ) رابطه مثبت و معنی‌دار ( $P<0/05$ ) با تعهد سازمانی وجود داشت برای پیش‌بینی تعهدسازمانی از روی ۲۰ متغیر پیش‌بینی‌کننده از تحلیل رگرسیون چندگانه استفاده شد. جدول ۴ نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه به روش گام به گام (Stepwise) را نشان می‌دهد که شامل ضریب همبستگی چندگانه ( $R$ )، ضریب تعیین ( $R^2$ )، ضریب تعیین تعدیل یافته ( $\Delta R^2$ )، خطای استاندارد برآورد ( $SE_E$ )، ضریب  $\beta$ ، مقادیر  $t$  و میزان معنی‌داری است.



جدول ۳. ماتریس ضرایب همبستگی بین کلیه متغیرهای پژوهش

| ردیف | متغیرها         | ۱       | ۲        | ۳       | ۴        | ۵        | ۶      | ۷       | ۸       | ۹       | ۱۰      | ۱۱     | ۱۲      | ۱۳      | ۱۴      | ۱۵      | ۱۶      | ۱۷      | ۱۸      | ۱۹      | ۲۰      | ۲۱ |
|------|-----------------|---------|----------|---------|----------|----------|--------|---------|---------|---------|---------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----|
| ۱    | تعهد کل         |         |          |         |          |          |        |         |         |         |         |        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |    |
| ۲    | سن              | -۰/۰۵۶  |          |         |          |          |        |         |         |         |         |        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |    |
| ۳    | جنسیت           | -۰/۰۵   | -۰/۲۱۹** |         |          |          |        |         |         |         |         |        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |    |
| ۴    | وضعیت تاهل      | ۰/۰۹۹   | ۰/۳۲۸**  | -۰/۱۲۶  |          |          |        |         |         |         |         |        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |    |
| ۵    | سابقه شغلی      | -۰/۰۸۲  | ۰/۷۸۷**  | -۰/۱۴۷* | ۰/۲۹۸**  |          |        |         |         |         |         |        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |    |
| ۶    | مدت تحصیلات     | -۰/۱۸۰* | -۰/۲۶۲** | ۰/۳۳۱** | -۰/۲۰۶** | -۰/۲۳۲** |        |         |         |         |         |        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |    |
| ۷    | خود آگاهی       | ۰/۱۵۲*  | -۰/۱۰۵   | ۰/۰۵۴   | ۰/۰۳۹    | -۰/۰۴۳   | ۰/۱۱۴  |         |         |         |         |        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |    |
| ۸    | خود مدیریتی     | ۰/۲۷۳** | -۰/۱۰۹   | ۰/۰۰۴   | ۰/۰۵۸    | -۰/۰۳۷   | ۰      | ۰/۴۶۵** |         |         |         |        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |    |
| ۹    | خود اجتماعی     | ۰/۲۸۳** | -۰/۰۷۹   | ۰/۱۵۱*  | ۰/۰۹۶    | ۰/۰۰۳    | ۰/۰۱۹  | ۰/۳۵۸** | ۰/۶۴۲** |         |         |        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |    |
| ۱۰   | مدیریت روابط    | ۰/۲۵۰** | -۰/۱۰۳   | ۰/۱۴۲*  | ۰/۰۴۷    | -۰/۰۳۵   | ۰/۰۳۸  | ۰/۴۹۲** | ۰/۶۴۶** | ۰/۶۳۱** |         |        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |    |
| ۱۱   | هوش هیجانی کل   | ۰/۲۸۲** | -۰/۱۱۴   | ۰/۱۲۲   | ۰/۰۸۲    | -۰/۰۵۶   | ۰/۰۵۳  | ۰/۷۳۹** | ۰/۸۵۴** | ۰/۷۶۷** | ۰/۸۶۰** |        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |    |
| ۱۲   | عدالت توزیعی    | ۰/۱۲۵   | -۰/۰۵۴   | ۰       | ۰/۰۵     | -۰/۱۰۸   | -۰/۰۹۸ | ۰/۰۴۶   | -۰/۰۰۳  | -۰/۱۰۵  | -۰/۰۴۴  | -۰/۰۵۶ | ۱       |         |         |         |         |         |         |         |         |    |
| ۱۳   | عدالت رویه‌ای   | ۰/۱۲۸   | -۰/۰۱۶   | ۰/۰۵    | ۰/۰۵۱    | -۰/۰۲۹   | ۰/۰۸۸  | ۰/۰۷۴   | ۰/۰۴۵   | -۰/۰۰۹  | ۰/۰۱۶   | ۰/۰۱۳  | ۰/۵۴۴** | ۱       |         |         |         |         |         |         |         |    |
| ۱۴   | عدالت مراوده‌ای | ۰/۱۸۶** | -۰/۰۹۳   | ۰/۰۷    | -۰/۰۵۸   | -۰/۱۴۵*  | ۰/۱۶۳* | ۰/۰۵۴   | ۰/۰۰۲   | -۰/۱۱۲  | ۰/۰۰۷   | -۰/۰۱۵ | ۰/۵۱۰** | ۰/۷۷۷** | ۱       |         |         |         |         |         |         |    |
| ۱۵   | عدالت کل        | ۰/۱۷۶*  | -۰/۰۷۶   | ۰/۰۶    | ۰/۰۰۱    | -۰/۱۱۹   | ۰/۰۹۴  | ۰/۰۶۶   | ۰/۰۰۱   | -۰/۱۱۵  | -۰/۰۰۱  | -۰/۰۱۷ | ۰/۷۳۳** | ۰/۸۹۴** | ۰/۹۳۶** | ۱       |         |         |         |         |         |    |
| ۱۶   | رضایت کار       | ۰/۲۰۹** | -۰/۲۶۱** | ۰/۰۹۶   | -۰/۱۱۲   | -۰/۲۵۵** | ۰/۱۳۵* | ۰/۰۷۸   | ۰/۰۵۶   | ۰/۱۶۵*  | ۰/۱۰۳   | ۰/۱۱۹  | ۰/۲۳۷** | ۰/۱۷۶*  | ۰/۲۵۶** | ۰/۲۶۱** | ۱       |         |         |         |         |    |
| ۱۷   | رضایت سرپرستی   | ۰/۲۰۳** | -۰/۱۶۰*  | ۰/۰۷۹   | -۰/۰۳۱   | -۰/۱۷۲*  | ۰/۰۶۷  | ۰/۱۱۵   | ۰/۰۸۹   | ۰/۰۳۴   | ۰/۰۹۷   | ۰/۰۹۵  | ۰/۲۰۰** | ۰/۲۲۲** | ۰/۳۸۳** | ۰/۳۳۷** | ۰/۴۶۰** | ۱       |         |         |         |    |
| ۱۸   | رضایت همکار     | ۰/۰۴۵   | -۰/۱۳۶*  | ۰/۰۷۷   | ۰/۰۰۴    | -۰/۱۵۹*  | ۰/۰۷۷  | ۰/۱۱۴   | ۰/۱۰۵   | ۰/۰۹۵   | ۰/۰۰۸   | ۰/۱۰۷  | ۰/۱۶۰*  | ۰/۱۲۴   | ۰/۱۶۹*  | ۰/۱۷۳*  | ۰/۴۰۵** | ۰/۴۵۰** | ۱       |         |         |    |
| ۱۹   | رضایت ارتقاء    | ۰/۰۷۴   | -۰/۱۴۷*  | ۰/۰۲۹   | -۰/۰۷۴   | -۰/۱۳۷*  | ۰/۰۵۳  | ۰/۱۲۷   | ۰/۰۴۱   | ۰/۰۵۶   | ۰/۰۶۸   | ۰/۰۸۶  | ۰/۳۶۵** | ۰/۳۰۶** | ۰/۳۲۷** | ۰/۳۷۷** | ۰/۵۳۳** | ۰/۳۸۵** | ۰/۳۹۲** | ۱       |         |    |
| ۲۰   | رضایت پرداخت    | ۰/۰۹۳   | -۰/۰۸۱   | -۰/۰۷۱  | ۰/۰۳۱    | -۰/۰۷۵   | -۰/۱۲۱ | -۰/۰۱۴  | -۰/۰۹۱  | -۰/۰۲۶  | -۰/۱۱۱  | -۰/۱۰۱ | ۰/۴۹۷** | ۰/۳۲۲** | ۰/۲۸۴** | ۰/۳۹۴** | ۰/۴۵۴** | ۰/۲۵۳** | ۰/۲۸۶** | ۰/۵۸۳** | ۱       |    |
| ۲۱   | رضایت شغلی کل   | ۰/۱۷۵*  | -۰/۲۲۴** | ۰/۰۶    | -۰/۰۵۱   | -۰/۲۳۳** | ۰/۰۵۴  | ۰/۰۱۳   | ۰/۰۵۵   | ۰/۰۰۱   | ۰/۰۶۱   | ۰/۰۹۵  | ۰/۳۸۳** | ۰/۳۰۷** | ۰/۳۸۴** | ۰/۴۱۰** | ۰/۸۰۰** | ۰/۷۲۶** | ۰/۶۹۹** | ۰/۷۵۲** | ۰/۶۶۸** | ۱  |

\* p< ۰/۰۱, \*\* p< ۰/۰۰۰۱

( $P=0/0001$ ) و مدت تحصیلات ( $\beta=-0/248$ ,  $P=0/0001$ ) به طور معنی دار توانستند ۱۹٪ واریانس مشترک نتایج تعهد سازمانی را تبیین کنند. نتایج این تحلیل رگرسیون و الگوی پیش بینی تعهد سازمانی در جدول ۴ نگارش شده است.

همان طور که در این جدول دیده می شود، الگوی رگرسیون معنی دار بوده و با توجه به مقدار  $F=15/037$  ( $P<0/0001$ ) متغیرهای پیش بین از قدرت تبیین کم و بیش بالایی برخوردارند و ۳ متغیر پیش بینی کننده منتخب آگاهی اجتماعی ( $\beta=0/324$ ,  $P<0/0001$ )، عدالت مرادده ای ( $\beta=0/286$ )

جدول ۴. نتایج تحلیل رگرسیون چند گانه گام به گام به منظور پیش بینی تعهد سازمانی کارکنان بیمارستان

| متغیرهای منتخب                                                                                                                                       | B                                                                               | SE <sub>E</sub> | ضریب $\beta$ | t      | P-value |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|--------|---------|
| آگاهی اجتماعی                                                                                                                                        | ۱/۳۸۳                                                                           | ۰/۲۸۱           | ۰/۳۲۴        | ۴/۹۲۹  | ۰/۰۰۰۱  |
| عدالت مرادده ای                                                                                                                                      | ۰/۶۱۱                                                                           | ۰/۱۴۴           | ۰/۲۸۶        | ۴/۲۴۱  | ۰/۰۰۰۱  |
| مدت تحصیلات                                                                                                                                          | -۱/۱۹۹                                                                          | ۰/۳۲۴           | -۰/۲۴۸       | -۳/۶۹۸ | ۰/۰۰۰۱  |
| الگوی پیش بینی تعهد سازمانی = $۷۳/۲۸۳ + (\text{constant}) + ۱/۳۸۳(\text{آگاهی اجتماعی}) + ۰/۶۱۱(\text{عدالت مرادده ای}) - ۱/۱۹۹(\text{مدت تحصیلات})$ |                                                                                 |                 |              |        |         |
| خلاصه مدل                                                                                                                                            | $R=0/44$ , $R^2=0/19$ , $\Delta R^2=0/17$ , $SE_E=14/176$ , $F_{(3,19)}=15/037$ |                 |              |        |         |

### بحث و نتیجه گیری

هدف پژوهش بررسی ارتباط هوش هیجانی، عدالت سازمانی و رضایت از شغل با تعهد سازمانی کارکنان بیمارستان دولتی پورسینای شهر رشت بود. از عوامل جمعیت شناختی تنها متغیر مدت تحصیلات ارتباط منفی و معنی دار با تعهد سازمانی بود (جدول-۳). بدین معنا که پرسنل با میزان تحصیلات بیشتر در پذیرش اهداف و ارزش های سازمان و تلاش برای آن تردید بیشتری داشته و کمتر به ادامه عضو بودن در آنجا فکر کردند. همچنین، نتایج تحلیل رگرسیون در جدول ۴ نشان داد میزان تحصیلات تاثیر منفی بر میزان تعهد سازمانی کارکنان می گذارد ( $\beta=-0/248$ ,  $P<0/0001$ ). این نکته بدان معناست که افزایش مدت تحصیلات با کاهش میزان تعهد سازمانی کارکنان بیمارستان همراه است. این یافته ممکن است به دلیل نداشتن مسیر شغلی مناسب با توجه به میزان تحصیلات و تجربه باشد و در نتیجه آن فرد احساس می کند با افزایش میزان تحصیلات سازمان از تمام توانایی های او استفاده نمی کند. این مهم لزوم توجه جدی کارگزاران بیمارستان را به خود جلب می کند چراکه این روند باعث کاهش انگیزه و تعهد برای کارکنان با میزان تحصیلات و مهارت بالا می شود. نتایج پژوهش حاضر با یافته های شعبانی و همکاران همسو است (۳۳). در این بین گرچه یافته پژوهش های دیگر (۳۴ و ۳۵) با نتایج پژوهش در تضاد است؛ اما برای علت این تفاوت می توان به دلایل زیادی هم چون

نوع نمونه، مکان پژوهش، روش نمونه گیری، شرایط آزمودنی ها و استفاده از ابزارهای متفاوت اشاره کرد. در تفسیر این یافته می توان گفت افراد با تحصیلات بالاتر تمایل به مشارکت، تصمیم گیری و ارتقاء دارند، لذا پیشنهاد می شود کار راه (Career) مناسب برای افراد با تجربه و تحصیلات بالاتر فراهم شود تا علاوه بر مشارکت در تصمیم گیری ها، فرد احساس کند در مسیر شغلی مناسب قرار دارد و افق پیش رو امیدوارکننده است.

یافته های تحلیل رگرسیون نشان داد از بین ابعاد هوش هیجانی (توانایی درک و ابراز احساسات خود و دیگران) تنها مؤلفه ی آگاهی اجتماعی (توانایی در شناخت و درک هیجان های دیگران، بصورت فردی و گروهی) می تواند تاثیر مثبت معنی دار بر تغییر تعهد سازمانی داشته باشد ( $\beta=0/324$ ,  $P<0/0001$ ). همسو با این پژوهش، تحقیقات پیشین (۱۲-۱۰) نیز نقش هوش هیجانی بر تعهد سازمانی را بویژه در جمعیت های بیمارستانی (۹ و ۷) تایید کرده اند. این نتیجه بدان معناست که در سازمان ها همدلی با کارکنان دیگر، سرپرستان و زیردستان و حتی ارباب رجوع می تواند نقش موثری در افزایش تعهد سازمانی داشته باشد. همدلی نقش مهمی در درک و حساس بودن نسبت به احساس، افکار و وضعیت دیگران دارد یعنی هم باید توان درک شناخت وضعیت شخص دیگر را داشت و هم از لحاظ احساسی بتوان احساس وی را در آن شرایط آزمود و به همدلی احساسی رسید.

قوانین، توجه به صدای افراد در قالب سیستم پیشنهاد و نشست‌های غیررسمی و ارتباطات نظام‌مند، تقویت نمایند (۱۹). افراد نسبت به کیفیت برخورد با آنان در روابط متقابل شخصی و همچنین جنبه‌های ساختاری فراگرد تصمیم‌گیری حساسند. عدالت مراوده‌ای برای شناخت نگرش‌ها و رفتارهای متنوع کارکنان در پاسخ به بیکار شدن، تصمیم درباره بودجه، فنون گفتگو، خدمت به مشتری، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی متغیر مهمی به شمار می‌آید (۲۸-۳۰). چون این متغیر عامل مهمی در ایجاد تعهد سازمانی (با توجه به الگوی رگرسیون) است، پیشنهاد می‌شود با بالابردن پیوستگی عاطفی در کارکنان و درگیر کردن بیشتر آنها با اهداف سازمان، مشارکت بیشتر کارکنان غیر مدیر در تصمیم‌گیری، تشریح اهداف و رسالت‌های سازمانی و برداشتن موانع کاری، حذف تبعیض‌ها و روابط نامناسب افراد محیط کار و محول کردن میزان بالاتری از مسئولیت به افراد با تحصیلات بالا برای انجام شغل، محیطی مناسب در ایجاد عدالت مراوده‌ای در سازمان بوجود آورده شود.

همان‌طور که جدول ۳ نشان می‌دهد، نتایج تحلیل‌های همبستگی نمایانگر آن بود که میزان کلی رضایت شغلی و برخی مولفه‌های آن یعنی رضایت از کار و رضایت از سرپرست رابطه مستقیم و معنی‌دار با تعهد سازمانی دارد. بدین معنا که خشنودی از نوع کار و سرپرست با سطوح بالاتر تعهد سازمانی همراه است. پژوهش‌های دیگر در این مورد بر این نتایج صحه گذاشتند (۱۷، ۱۹، ۲۴ و ۲۵). با این حال گرچه، متغیر پیشبین رضایت شغلی و برخی ابعاد آن همبستگی مثبت و معنی‌دار با تعهد سازمانی داشتند اما در پایان با رقابت رگرسیونی با سایر متغیرهای پیشبین نتوانستند به عنوان متغیرهای تاثیرگذار (با ضریب بتای معنی‌دار) در معادله رگرسیون وارد شوند. در مجموع، نتایج نشان دهنده آنست که میزان تحصیلات، متغیرهای عدالت مراوده‌ای و مؤلفه آگاهی اجتماعی هوش هیجانی می‌توانند در رقابت با سایر متغیرها، تعهد سازمانی را پیش‌بینی کنند و سایر متغیرها به دلیل تاثیر ناچیزشان از الگوی نهایی خارج شدند (جدول ۴). با توجه به استرس‌زا بودن محیط‌های بیمارستانی به لحاظ ماهیت کار، افراد شاغل در اینگونه محیط‌ها همواره در معرض خطر

برخلاف بهره‌هوشی، هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن قابل یادگیری و ارتقااست. لذا می‌توان مهارت‌های آگاهی اجتماعی را به افراد آموخت و دانش و آگاهی آنها را نسبت به عواطف و احساسات خود و دیگران افزایش داد و در نتیجه این مهارت را در افراد بهبود بخشید. در این میان آگاهی اجتماعی به راستی، توانایی در تشخیص ریزبینانه هیجان‌های دیگران و درک آن است که دقیقاً چه اتفاقی در حال روی دادن است. این جستار بیشتر به این معناست که فرد طرز تفکر و احساسات دیگران را درک کند؛ حتی هنگامی که وی همان احساسات یا تفکر را ندارد (۳۶). کارکنان همزمان با آگاه شدن نسبت به عواطف و احساسات خود، خواهند کوشید تاثیر عواطف و احساسات را در تعامل خود با دیگران درک کنند. این گونه آگاهی‌ها بر روابط اجتماعی و کار گروهی آنها تاثیر مثبت می‌گذارد و در نتیجه همکاری بین افراد بیشتر شده، عملکردشان بهبود خواهد یافت و برآیند آن سطوح تعهد سازمانی را می‌تواند افزایش دهد. تحقیقات گسترده براهیمت هوش هیجانی و عملکرد سازمانی تاکید می‌کند (۳۷) و مطالعات نشان داده‌است که مدیرانی که از این رهیافت استفاده کرده‌اند در برقراری ارتباطات و درک و همدلی دیگران بیشتر موفق بوده‌اند (۳۶).

با توجه به ضرایب بتا در تحلیل‌های رگرسیونی (جدول ۴) می‌توان دریافت تنها مولفه‌ی، عدالت مراوده‌ای (روابط متقابل شخصی) توانسته است نقش مثبت و موثری در ارتقای تعهد سازمانی کارکنان داشته باشد ( $\beta = 0.286$ ,  $P < 0.0001$ ). عدالت مراوده‌ای روشی است که عدالت سازمانی توسط سرپرستان به زیردستان منتقل می‌شود. این نوع عدالت مرتبط با جنبه‌های فرایند ارتباط (همچون ادب، صداقت و احترام) بین فرستنده و گیرنده عدالت است. به خاطر این‌که عدالت مراوده‌ای توسط رفتار مدیریت تعیین می‌شود، این نوع عدالت مرتبط با واکنش‌های شناختی، احساسی و رفتاری نسبت به مدیریت یا به عبارت دیگر سرپرست است. بنابراین، هنگامی که کارمندی احساس بی‌عدالتی مراوده‌ای می‌کند به گمان بسیار، این کارمند به جای سازمان به سرپرستش واکنش منفی نشان می‌دهد. بدین منظور لازم است مدیران، ارتقای احترام متقابل را از طریق اعتمادسازی، انطباق گفتار با نحوه اجرای

صورت گیرد. گرچه بیمارستان پورسینای رشت از بزرگ‌ترین بیمارستان‌های شمال کشور است اما تنها بیمارستان دولتی این کلان‌شهر نیست، بنابراین، بهتر است بادر نظر گرفتن وقت و هزینه، مطالعات آتی به صورت چند مرکزی انجام شود.

**تشکر و قدردانی:** از همه کارکنان شرکت‌کننده در این پژوهش سپاسگزاری می‌شود.

این مقاله برگرفته از یک طرح تصویب شده در دانشگاه پیام نور به شماره گرت ۳۰/۳۳۲۹ ص است.

و نویسندگان اعلام می‌دارند که هیچ‌گونه تضاد منافی ندارند

فرسودگی شغلی قرار دارند، لذا این مساله ممکن است بر تعهد سازمانی آنان تأثیر منفی بگذارد. از این رو گردانندگان مراکز درمانی می‌توانند با تقویت آگاهی اجتماعی و رعایت عدالت مرادیه‌ای بویژه در کارکنان دارای تحصیلات بالا، خود به ارتقای سطوح تعهد سازمانی آنان امیدوار باشند.

هر چند این پژوهش گستره گوناگونی از کادر بیمارستانی را در بر گرفته اما ممکن است عوامل ایجادکننده تعهدسازمانی در پزشکان، پرستاران، کارکنان بخش رادیوژی، اداری و خدماتی متفاوت باشد. بنابراین، پیشنهاد می‌شود در آینده مطالعات تطبیقی بیشتری برای سنجش گروه‌های نامبرده

## منابع

1. Laschinger HK, Finegan J, Shamian J. The impact of workplace empowerment, organizational trust on staff nurses' work satisfaction and organizational commitment. *Health Care Manage Rev* 2001 Summer;26(3):7-23.
2. Heimann B, Pittenger KK. The impact of formal mentorship on socialization and commitment of newcomers. *Journal of Managerial Issues* 1996; 108-117.
3. Meyer JP, Stanley DJ, Herscovitch L, Topolnitsky L. Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of vocational behavior* 2002; 61(1): 20-52.
4. Allen NJ, Meyer JP. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational psychology* 1990; 63(1): 1-18.
5. Allen NJ, Meyer JP. Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of vocational Behavior* 1996; 49(3): 252-276.
6. McNeese-Smith DK. A nursing shortage: building organizational commitment among nurses. *J Healthc Manag* 2001 May-Jun;46(3):173-86; discussion 186-7.
7. Bakhshi L. Relationship between emotional intelligence and mental health and organizational commitment of teachers, nurses and staff. *New Findings in psychology* 2010; 13 (5): 23-33. [Text in Persian].
8. Goleman D. Emotional Intelligence: Issues in Paradigm Building. In: Cherniss C, Goleman D, editors. San Francisco; CA: Jossey-Bass, 2001 :13-26.
9. Güleriyüz G1, Güney S, Aydın EM, Aşan O. The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organisational commitment of nurses: a questionnaire survey. *Int J Nurs Stud* 2008;45(11):1625-35.
10. Ciarrochi J, Deane F P, Anderson S. Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. *Pers Individ Dif* 2002; 32(2): 197-209.
11. Lyons J B, Schneider T R. The influence of emotional intelligence on performance. *Pers Individ Dif* 2005; 39(4), 693-703.
12. Aghdasi S, Kiamanesh AR, & Ebrahim AN. Emotional Intelligence and organizational commitment: testing the mediatory role of occupational stress and job satisfaction. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 29, 1965-1976.
13. Zhang L, Nie T, Luo Y. Matching organizational justice with employment modes: Strategic human resource management perspective. *Journal of Technology Management* 2009; 4(2): 180-187.
14. Bish AJ, Bradley LM, Sargent L D. Career development for going beyond the call of duty: is it perceived as fair? *Journal of Career Development International* 2004; 9(4): 391-405.
15. Bakhshi A, Kumar K, Rani E. Organizational justice perceptions as predictor of job satisfaction and organization commitment. *International Journal of Business and Management* 2009; 4(9): 145-154.
16. Bos KV. Fundamental Research by Means of Laboratory Experiments Is Essential For a Better Understanding of Organizational Justice. *Journal of Vocational Behavior* 2001; 58: 254-9.
17. Yaghoubi M, Saghaian Nejad S, Abolghasem Gorji H, Norozi M, Rezaie F. Organizational Justice, Job Satisfaction and Organizational Commitment in the Hospital Staffs; Medical University of Isfahan (MUI) . *Journal of Health Administration* 2009; 12 (35) :25-32. [Text in Persian].
18. Golparvar M, Vaseghi Z , Javadian Z. Distributive and Procedural Justice as a Moderator of the Relationship of Stress, Overload, and Job Dangers to Women Nurses' Involvement and Commitment. *Women and Society* 2012; 4: 115-142. [Text in Persian].
19. Mortazavi S, Kargozar N. The relationship between organizational justice, job satisfaction and organizational commitment with customer-centered

- citizenship behavior of the nurses: Imam Reza hospital. ZUMS 2012; 80: 84-97. [Text in Persian].
20. Sullivan EJ □ Decker PJ. Effective leadership and management in nursing. Menlo Park, Calif : Addison-Wesley Nursing. 1988; 180-182.
  21. Ma CC □ Samuels ME □ Alexander JW. Factors that influence nurses job satisfaction. J Nurs Adm 2003; 33(5): 293-9.
  22. Tezeng Hm. Satisfying nurses on job factors they care about. J Nurs Adm 2002;32(6):306-9.
  23. Norman IJ, Wu L. An investigation of job satisfaction, organizational commitment and role ambiguity in sample of Chines undergraduate nursing students. Nurse Educ Today 2006;26(4):304-14.
  24. Nehrir B, Ebadi A , Tofighi Sh, Karimi Zarchi A A, Honarvar H. Relationship of job satisfaction and organizational commitment in hospital nurses . J Mil Med 2010; 12 (1) :23-26. [Text in Persian].
  25. Roohi Gh. Asaysh H, Rahmani H, Abbasi A. Job satisfaction and organizational commitment among nursing staff: a study from golestan. Payesh Journal 2011; 10(2): 285-292. [Text in Persian].
  26. Lemeshow S, Hosmer DW, Klar J, Lwanga SK. Adequacy of sample size in health studies. World Health Organization 1990:1-4.
  27. Bradbury, T, & Graves, DJ. Emotional intelligence (skills- test), translated by Mahdi Ganji. 2005; Tehran, Savalan publication. [Text in Persian].
  28. Niehoff BP, Moorman RH. Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. Academy of Management Journal 1993; 36: 527-556.
  29. Shokrkon H, Naami A. Simple and multiple relationships of organizational justice on employees' job satisfaction in a manufacturing company. Journal of Education and Psychology 2004; 11 (1-2): 57-70. [Text in Persian].
  30. Moradi M, hamidi M, sajjadi N, kazem Nejad A, jafari A, moradi J. The Relationship between Transformational/Transactional Leadership and Organizational Justice and Modeling in Physical Education Organization of Iran. Jorنال of Sport Management 2009; 2: 96-73. [Text in Persian].
  31. Gharabaghi H. The Survey of the Relationship between Personality Characteristics and Job Satisfaction among Iran Teraktor Sazi co. employees. General Psychology M. A. Thesis. Tabriz University. [Text in Persian].
  32. Smith PC, Kendall LM, Hulin CL. The measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago;Rand McNally,1969.
  33. Shabani Bahar Gh R, Farahani A, Jafari A. The Relationship between Organizational Commitment and Job Satisfaction in Physical Education Teachers in Hamedan Education Organization 2012; 8: 33-42. [Text in Persian].
  34. Samuel O. Salami. Demographic and Psychological Factors Predicting Organizational Commitment among Industrial Workers. Anthropologist 2008; 10(1): 31-38.
  35. Bakan I, Büyükbeşe T, Erşahan B . An Investigation of Organizational Commitment and Education Level among Employees . Int J Emerg Sci 2011; 1(3): 231-245.
  36. Zarei Matin, H., Advanced Organizational Behavior Management. Tehran; Agah publication, 2009.
  37. Seyed Naghavi M, Rafaati Alashti K, Khanzadeh Z. Advanced Topics in Management of Organizational Behavior. Tehran; Mahkameh Publication, 2010 .[Text in Persian].

# **The Relationship Between Emotional Intelligence, Relationship Between Emotional Intelligence, Organizational Justice, Job Satisfaction and Organizational Commitment Personnel, of the Personnal of PourSina Hospital ,Rasht**

Hatam Siahkal Mahalle AR (MA)<sup>1</sup> -Rezaei S(PhD Candidate)<sup>2</sup>-Yousefzadeh Chabok SH(MD)<sup>3</sup> -Reyhaniyan A(MA)<sup>3</sup>

\*Corresponding Address: Department of Management, Faculty of Payame Noor University, Iran

Email: hatam.ha@gmail.com

Received: 24/Jan/2015    Revised: 25/Mar/2015    Accepted: 14/May/2015

## **Abstract**

**Introduction:** The advantages of some organizations over others, are the employees in those organizations whose level of loyalty and commitment causes the duties to be performed with higher quality. The sensitivity of this issue in hospitals could be in the spotlight.

**Objectives:** The aim of this study was to investigate the relationship between emotional intelligence, organizational justice, job satisfaction and organizational commitment in the largest trauma hospital (Poursina) in the north of Iran.

**Materials and Methods:** The survey was a cross-sectional one and statistical population included all physicians, nurses, radiology staff, administrative and the services personnel of Pour-sina hospital in Rasht. Totally, 216 individuals were selected by Quota sampling and responded to demographic information, emotional intelligence, organizational justice, job satisfaction and organizational commitment questionnaires. All data were analyzed by SPSS software version 16.

**Results:** Multiple Regression Analysis revealed that three predictive variables of social awareness ( $\beta=0.324$ ,  $P<0.0001$ ), procedural justice ( $\beta=0.286$ ,  $P<0.0001$ ), and duration of education ( $\beta=-0.248$ ,  $P<0.0001$ ) could significantly explain %19 of the shared variance of organizational commitment ( $F= 15.037$ ,  $P<0.0001$ ).

**Conclusion:** The organizational commitment is the major factor affecting the quality of hospital services, and managers of such therapeutic centers can improve their levels of organizational commitment by promoting the social awareness and adhering to procedural justice, especially in personnel with high education.

**Conflict of interest: non declared**

**Key words:** Emotional Intelligence\ Job Satisfaction \Hospital, University.

Journal of Guilan University of Medical Sciences, No: 96, Pages: 30-41

**Please cite this article as:** Hatam Siahkal Mahalle AR, Rezaei S, Yousefzadeh Chabok SH, Reyhaniyan A. The Relationship Between Emotional Intelligence, Relationship Between Emotional Intelligence, Organizational Justice, Job Satisfaction and Organizational Commitment Personnel, of the Personnal of PourSina Hospital ,Rasht. J of Guilan University of Med Sci 2015; 24(96):30-41. [Text in Persian]

1. Department of Management, Payame Noor University, Bandar abbas, Iran

2. Department of Psychology, University of Isfahan, Isfahan, Iran.

3. Road Trauma Research Center, Guilan University of Medical Sciences, Rasht, Iran